



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Aabybro

Uanmeldt tilsyn
2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete leverandør.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Se vurderingsskala.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om leverandøren og tilsynet
Navn og Adresse: Hjemmeplejen Aabybro, Industrivej 9-11, 9440 Pandrup
Leder: Birgitte Andersen
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. februar 2023 kl. 08.00 - 14.30
<p>Tilsynets deltagerkreds:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leder • Fire borgere og en pårørende • Tre medarbejdere, hvoraf en fungerer som planlægger ved fast planlæggers fravær. <p>Tilsynet blev afrundet med en kort tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet og tilsynets foreløbige vurderinger.</p> <p>Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2022, men er efter aftale med kommunen udført primo 2023.</p>
<p>Tilsynsførende:</p> <p>Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH</p>

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Tilsynet indledes sammen med leder, som oplyser om et travlt år, hvor der har været fokus på kompetenceudvikling og medarbejdertrivsel.</p> <p>Der er stor ledelsesmæssig opmærksomhed på dokumentationen. Leder oplyser, at oprettelsen af et kvalitetsteam på tværs af de tre hjemmeplejegrupper, der holder til i samme hus, bidrager til understøttelse af dokumentationen, da kvalitetsmedarbejderne løbende varetager sidemandsoplæring samt journalgenmængning.</p> <p>Leder oplyser om et målrettet arbejde med trivsel og samarbejde i gruppen, som i det forløbne år, efter leders vurdering, er forbedret betydeligt. Leder oplyser, at mødested for medarbejderne i Aabybro er lukket, så alle medarbejderne nu møder ind det samme sted, hvilket har fremmet samarbejdet og bragt ledelsen tættere på medarbejderne. Hjemmeplejegruppen arbejder desuden med en ny struktur, hvor medarbejderne inden for kort tid bliver inddelt i faste teams. Som forberedelse hertil har alle medarbejderne deltaget i undervisning vedrørende kommunikation og samarbejde ved kommunens konsulent, og i den forbindelse har alle medarbejdere fået udarbejdet DISK-profil med henblik på øget forståelse for indbyrdes forskelligheder i reaktionsmønstre samt den mest hensigtsmæssige sammensætning i de nye teams. På et snarligt personalemøde vil konsulent desuden komme med oplæg vedrørende forebyggelse af omsorgstræthed.</p> <p>En aktuell udfordring er, ifølge leder, stadig rekruttering af social- og sundhedsassistenter. Aktuelt er tre assistentstillinger vakante, og derudover er to medarbejdere aktuelt på barselsorlov. Leder oplyser, at tre social- og sundhedsassistenter samt en social- og sundhedshjælper er ansat, og de starter alle inden for de kommende to måneder. Leder bemærker, at to af de nyansatte er elever, der snarligt afslutter deres uddannelse i gruppen.</p> <p>Derudover oplyser leder, at tre medarbejdere er langtidssygemeldte, grundet fysiske skavanker. Alle langtidssygemeldte er aftenvagter, og sygefraværet dækkes aktuelt ved omlægning af vagter, brug af egne faglærte vikarer via kommunens "Simple plan"-system, ufaglærte afløsere samt anvendelse af eksterne vikarer. Det korte sygefravær beskrives aktuelt som lavt af leder.</p>

Leder oplyser, at hjemmeplejegruppen i det forløbne år har modtaget to borgerklager, hvoraf en klage har udløst et reaktivt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som afvikles i den kommende uge. I den forbindelse redegør leder for medførte praksisændringer, herunder at medarbejderne bærer actioncards samt ændrede procedurer ved medicinbehandling.

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Leder oplyser, at leverandøren har arbejdet målrettet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, kompetenceudvikling samt trivsel og samarbejde. Tilsynet bemærker, at enkelte anbefalinger vedrørende dokumentationen samt uddelegering af SUL-ydelser stadig gør sig gældende.

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJEN

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Hjemmeplejen Aabybro. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation, hvor engagerede medarbejdere og ledelse har fokus på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges på borgernes præmisser.

Ledelsen og medarbejderne har i det forløbne år arbejdet målrettet på at styrke dokumentationspraksis, men tilsynet vurderer, at der fortsat er et behov for en målrettet og vedvarende indsats inden for den sundhedsfaglige dokumentation, herunder uddelegerede SUL-ydelser, hvilket har givet anledning til to anbefalinger.

Borgerne er overvejende tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de ydes, og tilsynet vurderer, at kerneydelser leveres med en god faglig kvalitet. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliterende indsatser, som understøtter borgernes egenomsorg og mestring i et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen og "Vi bevæger ældre"-terapeuter. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for et ledelsesmæssigt fokus på rekruttering og fastholdelse af faglærte medarbejdere i en periode med et midlertidigt kompetencetab, grundet vakance og sygefravær. Tilsynet vurderer ligeledes et behov for fortsat ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes, herunder afløseres og eksterne vikarers, kommunikation og adfærd hos borgerne, hvortil der er givet to anbefalinger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

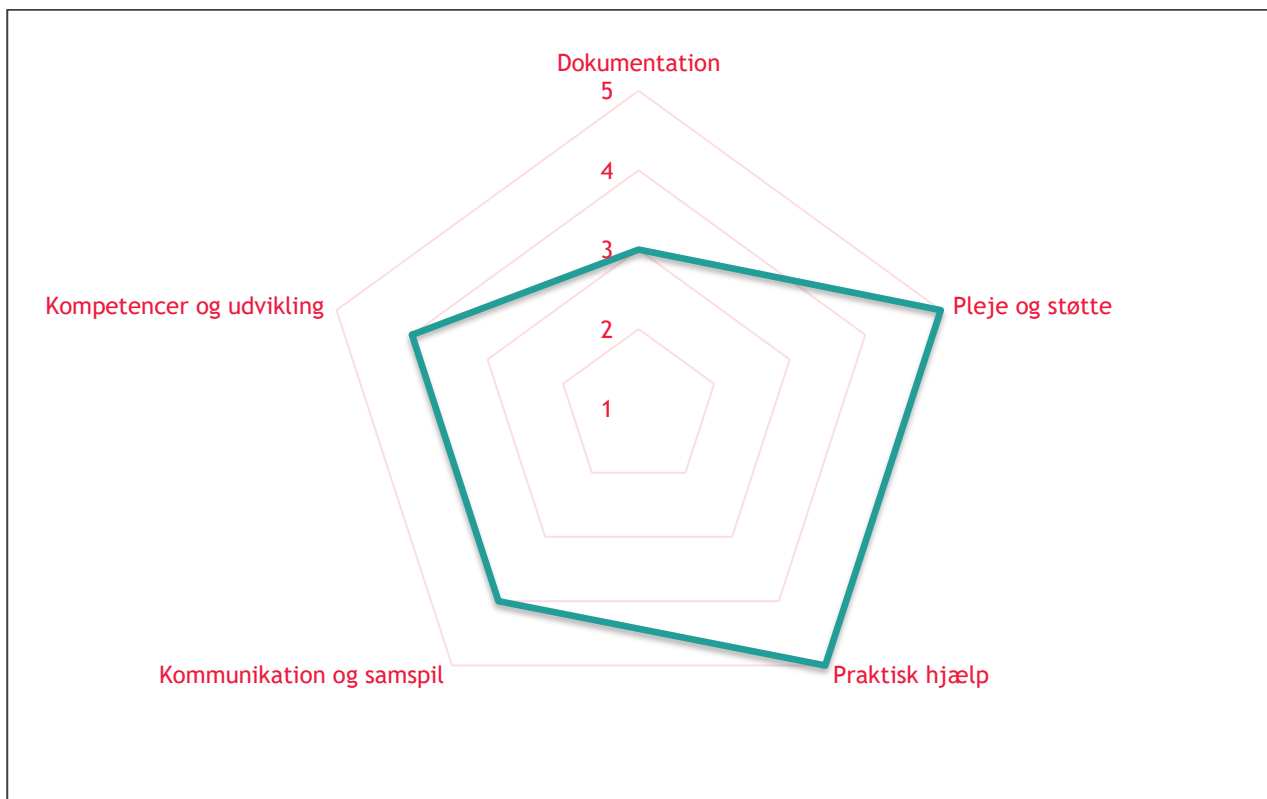
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler at medarbejderne løbende opdaterer helbredstilstande, så de afspejler borgernes aktuelle helbredssituation.
2. Tilsynet anbefaler, at social- og sundhedsassistenterne i samarbejde med hjemmesygeplejen sikrer, at der foreligger handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere, herunder afløserne og vikarer, udviser en respektfuld og professionel kommunikation og adfærd hos borgerne.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere udviser respekt for borgernes hjem og privatliv, og at de imødekommer borgernes ønsker, fx vedrørende anvendelse af rent fodtøj eller skoovertæk.

2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering)

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Kvalitetsteamet, som har til huse sammen med hjemmeplejegruppen, understøtter ifølge medarbejderne dokumentationspraksis med løbende sparring og sidemandsoplæring, ligesom de regelmæssigt foretager audit på borgerjournaler, og de gør medarbejderne opmærksomme på, hvis en journal skal opdateres. Planlægger fastlægger tid til dokumentation på medarbejdernes kørelister, når der er mulighed for det. Planlægger oplyser, at der på grund af mange elever i gruppen er "luft" i planerne til planlagt dokumentationstid.</p> <p>Medarbejderne beskriver en klar ansvars- og rollefordeling, hvor social- og sundhedsassistenter og hjemmesygeplejen opretter helbredsoplysninger og -tilstande samt udarbejder handlingsanvisninger på uddelegerede og overdragede SUL-ydelser, og hvor alle medarbejdere, i samarbejde med Visitationen og terapeuter fra "Vi bevæger ældre", opretter relevante funktionsevnetilstande. Alle medarbejderne tilretter og opdaterer dokumentationen, og de dokumenterer løbende i observationsnotater.</p> <p>Dokumentationen er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent, som også er planlægger.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje, omsorg og praktisk støtte er beskrevet handlingsvejledende i døgnrytmeplaner, og der tages udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. Dog savnes beskrivelse af anvendelsen af borgerens klippekortydelse hos en borger samt beskrivelse af opgaver ved rengøring hos en anden borger. Generelle oplysninger samt funktionsevnetilstande ses i alle tilfælde udfyldt og opdateret i relation til borgernes aktuelle situation. Hos to borgere ses helbredstilstande overvejende vurderede og opdaterede, men de fremstår mangelfuldt opdaterede hos to andre borgere, idet dokumentation for opfølgning efter knoglebrud samt hudproblem savnes hos en borger, og opdatering vedrørende bl.a. smerteproblematik mangler hos en anden borger. Hos alle borgerne savnes der flere handlingsanvisninger på uddelegerede SUL-ydelser, herunder kateterpleje, skift af medicinsk plaster, medicinske cremer, øjendrypning, kompressionsstrømper og vægtmåling. I alle tilfælde foreligger der handlingsanvisning vedrørende medicin håndtering. Relevant triagering samt habitualskema foreligger i alle tilfælde.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>
<p>Tema 2: Pleje og støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, og som svarer til deres behov. Samtlige borgere oplever, at medarbejderne kommer som aftalt, ligesom de i udførelsen af opgaverne er fleksible i forhold til borgernes ønsker og vaner, bl.a. værdsætter en borger muligheden for at samle sine klippekortydelse til en længere indkøbstur. Borgerne oplever, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, men at det overvejende er en kerne af kendte medarbejdere, der kommer, og at alle medarbejderne har kendskab til opgaverne.</p> <p>En borger, som netop har afsluttet et "Digi-rehab"-forløb, har oplevet god effekt af forløbet, og borgeren bemærker positivt, at medarbejderne stadig understøtter borgerens rehabilitering og motiverer borgeren til fortsat træning.</p>

	<p>Medarbejderne redegør for faglige tilgange og metoder, der sikrer, at borgerne får den nødvendige pleje, støtte og omsorg, fx gennem fælles indmøde med briefing om væsentlige nyheder ved leder og orientering i det seneste døgnns dokumentation.</p> <p>Leverandøren arbejder målrettet med kontinuitet gennem en systematisk planlægning med faste ruter, hvor medarbejdere med "springer-funktion" afløser i de faste medarbejders fravær. Ved månedlige teammøder bidrager borgerrelaterede drøftelser til faglig sparring og koordinering af de faglige indsatser hos borgerne.</p> <p>Medarbejderne deltager alle i to ugentlige triagemøder, som desuden har deltagelse af hjemmesygeplejen og "Vi bevæger ældre"-terapeuter en gang ugentligt. Ved ændringer hos borgerne og i tvivlstilfælde, fx om udførelsen af en ydelse, inddrages en social- og sundhedsassistent eller hjemmesygeplejen. Den helhedsorienterede indsats sikres desuden gennem samarbejde med borgernes praktiserende læger samt sygehusafdelinger, ligesom der blandt medarbejderne er nøglepersoner inden for forskellige områder, såsom forflytning og inkontinens.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard, og medarbejderne redegør med eksempler for, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen med fokus på borgernes ressourcer, fx ved at give borgerne tid og mulighed til at gøre mest muligt selv.</p> <p>Medarbejderne redegør for ansvarsfordeling ved SEL § 83a forløb og for, hvordan medarbejderne i samarbejde med "Vi bevæger ældre"-terapeuter varetager de rehabiliterende indsatser, og for at de løbende følger op på progression i forløbene.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de besøgte borgere er velsoignerede, svarende til vaner og livsstil.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne modtager hjælpen til rengøring, tøjvask, skift af sengelinned samt tilberedning og anretning af mad som aftalt, og de er generelt tilfredse med kvaliteten. To borgere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af rengøringen inden for de givne tidsmæssige rammer, og en borger undrer sig over medarbejdernes metode ved gulvvask, men borgeren anerkender, at slutresultatet er tilfredsstillende.</p> <p>Den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Medarbejderne redegør for overholdelse af hygiejniske principper, herunder anvendelse af plastforklæde og handsker samt brug af forskellige klude til forskellige områder. Ligeledes beskriver medarbejderne, hvordan borgerne inddrages i opgaverne, fx ved, at de støver af, mens medarbejderne udfører andre opgaver, eller at borgerne deltager, når maden opvarmes i mikroovn, for efterfølgende selv at kunne varetage opgaven.</p> <p>Tilsynet observerer på besøg i borgernes hjem en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard ud fra borgernes livsstil og ønsker.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og samspil</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever generelt en god og anerkendende omgangsform og et velfungerende samspil med medarbejderne, som de oplever som imødekommende og venlige. En borger oplever dog, at vikarer ikke altid er så venlige i deres kommunikation. Borgerudsagnet er viderebragt til leder.</p> <p>Borgerne oplever, at medarbejderne helt overvejende respekterer deres privatliv og grænser, dog oplever en borger og borgerens pårørende, at flere medarbejdere</p>

	<p>ikke skifter fodtøj under besøg i boligen, hvilket i vådt vejr medfører snavsede gulve.</p> <p>Medarbejderne redegør for en individuel tilpasset kommunikation over for borgerne, herunder anvendelse af humor med omtanke samt enkelt og tydelig kommunikation hos borgere med demens. Nye medarbejdere og afløsere introduceres grundigt til en professionel og imødekommende omgangsform, ligesom de på følgevagter stifter bekendtskab med den individuelt tilpassede tilgang hos borgerne. Det fælles morgenmøde anvendes til sparring og udveksling af erfaringer vedrørende kommunikation og faglige tilgange, og medarbejderne anvender person- og sceneskift, hvis samspillet hos en borger er udfordret.</p> <p>Medarbejderne har tillid til at gå til en kollega eller leder, hvis uhensigtsmæssig adfærd eller kommunikation skulle opstå, hvilket ikke har været tilfældet.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder vurderer, at medarbejdergruppen rummer de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage målgruppens behov, herunder planlægges der med "assistent-ruter" for at sikre de rigtige kompetencer til opgaverne, ligesom antallet af social- og sundhedsassistenter i aftenvagten er øget fra en til to.</p> <p>Leder oplyser, at der på tværs af kommunens hjemmeplejegrupper aktuelt er fokus på medarbejdernes kompetenceprofiler, og at delegeringsrammen snarligt introduceres og implementeres. Derudover oplyser leder om flere tiltag i relation til udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer, herunder Kvalicare e-learning, hvor medarbejderne løbende gennemgår undervisningsmoduler vedrørende praksisrelaterede emner, tilpasset faggruppens kompetencer, fx håndhygiejne, tand- og mundpleje og forebyggelse af diabetiske fodsår. Desuden har næsten alle medarbejdere gennemført opfølgende forflytningsundervisning i årets første måneder. Leder oplyser desuden, at delegeringsramme og beskrivelse af kompetenceområder for faggrupperne er under udarbejdelse.</p> <p>Medarbejderne har gode muligheder for at dygtiggøre sig og udfolde deres kompetencer. Alle medarbejdere har deltaget i undervisning vedrørende dokumentation, og de fremhæver Kvalicaremodulerne som udbytterige, ligesom en social- og sundhedsassistent har deltaget i kursus vedrørende sårpleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver ansvarsfordeling vedrørende oplæring og uddelegering af SUL-ydelser, hvor den enkelte medarbejder selv opsøger oplæring og handlingsanvisning hos social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, og medarbejderne siger fra, hvis de ikke er oplært i en opgave, der står på kørelisten. Der er et velfungerende samarbejde med kvalitetsteamet og hjemmesygeplejen, som bidrager med løbende sparring og sidemandsoplæring. Medarbejderne kender VAR-portalen, som nogle anvender, mens andre finder den mindre brugbar, og de søger viden hos en kollega eller sygeplejerske i tvivlstilfælde.</p> <p>Nyansatte medarbejdere, både uddannede og ufaglærte, gennemgår ved ansættelsen fastlagt undervisning inden for medicinhåndtering og forflytning, og de får følgevagter efter behov. Medarbejderne oplever, at ufaglærte afløsere er godt introducerede til opgaverne, og at de er gode til at opsøge hjælp og sparring hos faglærte kolleger.</p> <p>Medarbejderne oplever, at gruppen, efter en turbulent periode med udfordret internt samarbejde, er faldet til ro, og at ledelsesmæssige tiltag har forbedret trivselen, som nu betegnes som god. I den forbindelse fremhæver medarbejderne positivt, at elever søger ansættelse i hjemmeplejegruppen efter endt uddannelse.</p> <p>Leder og planlægger opleves som lydhøre i forhold til planlægning af ruter og opgaver, ligesom leder beskrives som åben og imødekommende over for ønsker om deltagelse i faglige kurser.</p>

	Til grund for vurderingen af temaet tillægges det betydning, at leverandøren har et aktuelt kompetencetab, grundet vakante stillinger og langtidssygemeldte medarbejdere i aftenvagten med et deraf større forbrug af ufaglærte medarbejdere og eksterne vikarer.
--	---

2.5 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen. • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
SCORE: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.